

# 團體成員解決其未完成事件的內涵 及其歷程之分析研究

蘇完女

嶺東技術學院諮商中心

吳秀碧

彰化師範大學輔導與諮商學系

## 摘要

本研究旨在探討團體成員解決其未完成事件的內涵及其改變的歷程，採單一受試設計，共有八位成員參與本研究，接受十週，每週三小時的諮商團體。研究發現成員整體改變的內涵包括：自我方面的改變、與重要他人關係的改變、認知、行為及情緒經驗的改變。另外也發現，個別成員解決其未完成事件的歷程有所不同。自覺已成功解決其未完成事件者，其解決的歷程如下：成員充分表達自己的未完成事件→充分體驗和宣洩情緒→重新瞭解重要他人本身所受的傷害或限制→瞭解自己未滿足的需求→重新建構自己、重新建構未完成事件，以及重新建構自己與重要他人的關係←→原諒重要他人→改變對重要他人的看法、改變對自己的看法→接納重要他人，接納自己、肯定自己、珍惜自己→改變與重要他人的互動方式，自我價值感提升、自主性或能力感增加。如重要他人已不在身邊，其改變的歷程為當事人在重新建構過去與重要他人的關係或過去的傷害之後，長期壓抑的情感獲得釋放，進而能夠重新看待過去的關係，接受哀傷或失落的事實，重新投入新的生活。另外，未能成功解決的當事人主要停留在重新瞭解自己或重新瞭解重要他人的階段。

**關鍵字：**未完成事件、改變歷程、團體諮商

## 壹、前言

### 一、研究動機與目的

在諮商過程中，我們經常會觀察到當事人受到過去一些未解決的情緒經驗所困擾，這些經驗可能與某個重要他人有關，且經常是一種失落的、哀傷的、受傷害的、生氣的或憎恨的感覺。這些感覺會持續出現在當事人的生活中而影響其生活功能。完形理論 (Perls, Hefferline, & Goodman, 1951) 稱這種未解決的情緒經驗為「未完成的情境」(unfinished situation) 或「未完成事件」(unfinished business, UB)，包括：「情緒、事件或個人延宕未表達的記憶」(Cohn, 1970, p.136)，代表當事人與重要他人在長期持續的關係中有著延宕、沒有解決的情緒經驗，是個人逃避與環境接觸的結果。完形治療學家 (Perls, Hefferline, & Goodman, 1951; Tobin, 1975) 認為一個人要完成其未完成事件，需要先覺察自己的感覺和需要，以及自己如何壓抑這些感覺和需求，改變逃避痛苦經驗的習慣，釋放壓抑的情緒，才能完成完形。

Greenberg 和其他學者 (Greenberg & Safran, 1987; Greenberg, Rice, & Elliott, 1993; Paivio & Greenberg, 1995) 認為未完成事件的形成是源自於早期未滿足的需求，他們將未完成事件，視為一種自我--他人基模的功能失常。因此，他們認為要解決未完成事件需要先幫助當事人覺察先前未滿足的需求以及相關的情緒經驗。

研究者從個人的臨床工作經驗中也觀察到，當事人帶入諮商情境中的困擾問題常常是當事人長期的行為模式，而這些行為模式的養成通常根源於成長經驗中所學得的生存法則，他們經常在早期的關係中經驗到失落、哀傷、受傷害，這些經驗多與成長中的某些重要他人有關，特別是父、母親。因此，研究者認為帶領當事人回到過去，修通其未完成的事件，有助於當事人告別過去，邁向未來。基於研究者從文獻的閱讀，以及臨床工作的經驗瞭解到處理未完成事件的重要性，此乃引發研究者探討此一議題的主要動機。

過去有關未完成事件的研究 (Foerster, 1990; King, 1988; Paivio, 1993; Paivio & Greenberg, 1995; Pedersen, 1996; Singh, 1994; Souliere, 1994) 都是以個別諮商

為主，且限定在空椅技術的使用，因此研究僅限於治療者、空椅對話及當事人三者之間互動的結果。而這些受未完成事件所困擾的當事人通常與其人際關係中的重要他人有關，Yalom (1985) 提到團體有如一個小型社會，成員可能將他們日常生活中的人際模式帶入團體中。因此，研究者認為在團體中透過與其他成員的互動，可重新喚起當事人早期被壓抑的需求和情緒，俾便作為處理的通道，此乃研究者選擇以團體方式處理之故。

基於上述的研究動機，本研究的目的如下：

- (一) 探討團體成員未完成事件解決的內涵。
- (二) 探討成員解決其未完成事件的歷程。
- (三) 根據研究結果，提出具體建議，供未來研究及實務工作者之參考。

## 二、名詞解釋

### (一) 團體諮商

Trotzer (1989) 提到團體諮商是以問題解決為導向的一種團體，團體聚會的次數以足夠解決成員問題為主。本研究所謂的團體諮商係以低結構方式，每週進行一次 3 小時的短期諮商團體，共進行 10 次。團體領導者知道未完成事件的處理原則，能配合團體此時此刻的需要，並選擇適切的介入技術，協助成員解決其未完成事件。

### (二) 未完成事件

根據前述 Cohn (1970) 的觀點，本研究所謂的未完成事件係指成員在過去的成长過程中，曾經至少與一位重要他人有過某種未解決的議題或未被處理的情緒，而這些情緒一直延宕至今，當事人自覺已影響其目前的人際關係或正常生活功能。

### (三) 改變歷程

Greenberg (1986a) 認為治療的最後結果是由一次又一次治療的立即結果所累積的，因此要研究當事人的改變歷程，必須研究諮商介入對當事人在整個治療過程的立即結果、中間結果和最後的結果，才能看到完整的改變歷程。本研究所謂的改變歷程是指每次團體結束後研究者針對每位成員進行訪談，收集成員所知

覺當次團體後的影響或改變，並配合每次團體過程的逐字稿，所歸納出成員的改變歷程。

## 貳、文獻探討

因篇幅上的限制，本章節僅就過去有關未完成事件的相關研究做一整理說明。

近幾年來，Greenberg 和一些學者不斷從事有關未完成事件的研究 (Foerster, 1990; Greenberg & Safran, 1987; Greenberg, Rice, & Elliot, 1993; Paivio, 1993; Pedersen, 1996; Singh, 1994; Souliere, 1994)，他們試圖建立一個解決未完成事件的模式，並透過實徵上的研究探討治療的結果及解決的歷程，發展出所謂歷程導向的經驗治療取向。這種方法係統整當事人中心學派和經驗性取向的理論，如完形治療理論、客體關係論以及依附理論的概念和介入的技術，運用訊息處理的觀點來看未完成事件，把焦點放在當事人的情緒處理過程，治療師被視為是這個處理任務的催化員，引導當事人建構一個新的情緒基模。

過去有關未完成事件的效果研究方面，始於 Greenberg 和他的一些工作伙伴，他們採用「空椅對話」來解決未完成事件，最早是 King (1988) 所進行的一項模擬研究，用來比較「空椅介入」和「同理反應」(empathic responding)的單次晤談對解決當事人未完成事件之效果。其後 Paivio (1993) 進行「空椅介入」和「心理教育團體介入」效果之比較研究，發現「空椅組」有顯著的改變。Souliere (1994) 則以婦女為研究對象，探討他們與過去成長經驗中的某一重要他人之間未解決的憤怒情緒，分別比較「空椅組」和「認知重建組」之治療效果，結果發現兩組效果並沒有顯著差異。

Singh (1994) 則編製一份未完成事件量表 (Unfinished Business Scale)，並且用此量表來評量每次晤談之後，當事人在未完成事件上改變的情形，結果發現從當事人單次的晤談改變即可預測最後的結果。

除了效果研究方面，也有少數研究者 (Foerster, 1990; Greenberg & Foerster, 1990; Greenberg & Malcolm, 2002; Pederson, 1996) 運用歷程研究中的任務分析方法探討未完成事件的解決歷程並且建立未完成事件的解決模式。Foerster (1990) 以任務分析的程序驗證 Greenberg 和 Safran (1987) 所修正的的未完成事件解決模

式。此模式包含六個步驟：1.當事人責備、抱怨、或表達跟重要他人的關係中所受的傷害；2.當事人與重要他人接觸，並表達未被解決的情緒；3.依照當事人的經驗和表達的問題來區分基本的情緒和相關的情緒；4.幫助當事人經驗未滿足的需求並且以肯定的方式表達出來；5.當事人有了領悟並且能從正向的角度看重要他人；6.當事人能肯定自我、原諒他人並釋放這些未解決的情緒。研究結果發現解決者和未解決者在下列二個因素上有所不同：(1)在經驗量表上(The Experiencing Scale) 解決者表現更深的經驗感受；(2)在人際歷程方面，解決者變得較友善，對另一個人的敵意和控制感減少。Pedersen (1996) 曾複製 Foerster (1990) 的研究，結果發現解決組在強烈情緒的表達、需求的表達、重要他人的轉換，以及自我肯定或瞭解他人等五個因素和未解決組有顯著的差異，但在抱怨、責備或傷害及負向的他人這兩個因素上則沒有顯著差異。因此 Pedersen 建議實務工作者可依照這個模式的步驟來處理當事人的未完成事件。晚近 Greenberg 和 Malcolm (2002) 則試圖連結歷程與效果研究，結果發現成功解決組除了在量表的前、後測達顯著差異外，在臨床方面的改變，成功解決組中有 85%的案主聲稱自己顯著的解決其未完成事件，而未成功解決組中只有 23%的案主表示解決其未完成事件。在症狀方面，成功解決組中 100%的案主認為自己的症狀已消除，而未解決組中只有 38%的案主在治療結束後表示症狀消除。另外，在這個研究上也發現，有無改變對重要他人的看法，重新建構自我-他人的不適應基模也是區辨成功解決未完成事件與否的重要關鍵。

Greenberg 等人從早期的效果研究、歷程研究到最近嘗試連結效果與歷程研究，對未完成事件這個主題作了很深入的探討，然而他們所做的實徵研究都是以個別諮商且只以空椅技術為主。到目前為止，研究者尚未發現以團體方式解決未完成事件的相關研究，因此，本研究嘗試以團體諮商方式來協助成員解決其未完成事件，以瞭解其解決的歷程為何。



## 一、研究對象

本研究的研究對象是以公開招募的方式，尋找自覺具有未完成事件且影響其

目前生活功能，而有意願參與團體，以處理其未完成事件的成員。篩選的標準係整理自 Paivio (1993) 的研究，其內容包括：1.當事人有未完成事件的標記出現，如：陳述或表達對某位重要他人有持久不衰的負面情緒；2.當事人所出現的未完成事件和情緒係埋藏在過去的某些事件；3.當事人需認定一個或兩個與未完成事件有關的重要他人；4.所認定的重要他人需要在當事人的發展上扮演重要的角色，如：父母、手足、配偶、孩子、師長、親密的朋友等等；5.有動機想解決與前述重要他人之間的未完成事件；6.願意參與此項研究並完成整個研究方案。經研究者訪談篩選之後共錄取八名參與者。其基本資料如表一：

表一  
團體成員之基本資料

	成員一	成員二	成員三	成員四	成員五	成員六	成員七	成員八
性別	女	女	女	女	女	女	女	女
年齡	33	28	44	40	40	38	39	38
學歷	大學	大學	大學	高職	小學	大學	大學	大學
職業	社會服務	家教	公	家庭主婦	家庭主婦	自由業	服務業	服務業
婚姻狀態	離婚	未婚	已婚 長期分居	先生外遇 同居	離婚 同居	離婚	先生外遇	離婚

## 二、研究設計

本研究係採單一受試設計方式進行，邀請主觀知覺受到過去一些未解決的經驗或情緒所困擾的當事人進行低結構的團體諮商，研究者於每次團體之後以電話訪談錄音方式收集當事人所知覺的改變事件（訪談大綱如附錄一）。

## 三、團體諮商方案

根據前述文獻探討，再綜合相關文獻 (Bowlby, 1969,1973, 1980; Okun,1990; Sullivan, 1953)，研究者瞭解到團體的進行需要考慮個別需要，而低結構團體領導者不事先設定每次團體的主題和程序，由成員決定每次團體的主題，因此較適

合這些成員的需求。領導者僅依照團體發展所需注意的事項，針對第一次團體形成和最後一次團體結束，設定要強調的重點或注意事項，其餘團體時間均由領導者依照實際團體歷程的發展和成員的需要，選擇適當的技術或活動，催化團體凝聚力及協助成員自我探索和體驗。以下僅就團體的總目標，和領導者資料（包括理論背景、帶領團體的方式、在團體中的角色與功能）兩部分說明之。

### （一）團體的總目標

1. 成員充分表露其未完成事件，抒發其長期壓抑的情緒。
2. 協助成員表達對重要他人的想法、感受，以及自己內在的需要，進而以新的觀點看待與重要他人的關係，對重要他人產生正向的新觀點。
3. 協助成員釋懷過去與重要他人的關係中未滿足的需求，拾回對自我的掌控權，重新肯定自己、支持自己、愛自己。

### （二）領導者的理論背景，帶領方式及其角色與功能

#### 1. 理論背景

由於領導者是整個團體的催化者，因此領導者本身對於未完成事件的解釋理論將會影響其在團體中工作的方向，本研究中的領導者所抱持的理論包括：(1) 完形的觀點，(2) 新時代思潮（指國內王季慶、胡茵夢、曹又方等作家所翻譯自美國引進之新時代作品，如：賽斯、與神對話、克里希那穆提、奧修，在台灣的發展始於八〇年代，強調自我靈性成長為其核心思想）。從完形的觀點，領導者認為未完成事件乃是人與自己、人與他人早期未修通的關係，造成今日的困擾，且阻礙了活在當下存在 (being) 的品質。另外，領導者受新時代思潮的影響，認為每一樁未完成事件都是一門成長的功課，也是送給每個生命的一份禮物，領導者認為取得禮物之前要先充分的體驗，而體驗的先決條件是保持清明的覺知 (awareness)，只有在充分體驗之後，「完成」與「超越」才會發生。

基於上述對未完成事件的觀點，領導者對於整個團體採不預設結構，領導者相信每一個在團體中發生的事件都有它的意義，領導者的態度是陪伴成員一起讀取意義，反映團體中發生的每件事的意義，因此，領導者的帶領方式係依照下列的儀軌進行。

#### 2. 團體帶領方式

- (1) 暖身與催化個人未完成事件之憶起和辨識。

- (2) 由團體決定當次的主角。
- (3) 聽取主角的故事描述，催化並開放團體其他成員回饋與反映。
- (4) 將過去現在化，利用各種完形技術幫助主角再體驗。
- (5) 不論主角是誰，故事如何，皆依循宣洩、對話（包括個人內在對話或與重要他人對話）、讀取事件意義、感謝祝福到告別過去這樣的治療處理順序進行。
- (6) 每個單元的結束，都致力於幫助成員體會其正向意義。
- (7) 發展家庭作業，並在團體中接受下次主角的預約。

### 3. 領導者的角色與功能

領導者的角色主要在評估、辨識各個成員的特徵與問題，並選擇適切的介入時機和介入技術，以催化團體過程，協助成員進行自我探索和尋求改變的歷程，並發揮運用團體資源的功能。因此，本研究領導者具備對未完成事件的治療認知和團體諮商的領導知能。

## 四、研究工具

### (一) 團體領導者

本研究領導者具有輔導與諮商博士學位，並有三年以上社區諮商實務經驗，每年帶領團體的時數超過 200 小時以上，個別諮商經驗每年超過 300 小時。本研究的對象也以社區成人為主，是領導者相當熟悉的工作對象，有利於團體的進行和臨場的反應。

### (二) 研究者

研究者在本研究中負責團體過程之錄音、錄影及觀察，團體後之資料收集及最後的資料分析與撰寫報告。研究者之一在研究所期間曾修習團體諮商、團體諮商實務及進階團體諮商實務，並於博士班實習期間在督導下帶領一個 10 週的大學生的「未完成事件」情緒處理團體。另外，也曾帶領過二個各六週的「失落與哀傷」團體。此外，也修習過質的研究，並進行過三篇質性的獨立研究，瞭解質性資料的收集與分析。研究者之二在「團體諮商」、「死亡與哀傷諮商」均有十五年以上的教學、研究與實務工作經驗。在本研究中，主要指導研究設計、研究方法、資料分析、研究發現與討論，以及修改撰寫內容。

## 五、資料分析的品質和可信度

為達本研究前述目的，除了每次團體後以全程錄音訪談方式收集成員的主觀團體經驗，並將團體過程全程錄音、錄影，以觀察成員在團體中的口語與非口語行為，以便能更完整的分析每位成員在整個團體過程的改變歷程。

在資料分析方面，研究者為了增加研究資料的可信度，提升資料的品質，研究者採取資料收集與分析的三角測定，以及由被研究者檢核研究結果來增加研究資料的信、效度（吳之儀、李奉儒，民 84; Merriam, 1988）。研究者邀請二位輔導諮商博士擔任協同編碼員與研究者共同分析。三位評定者各自開放編碼後計算三者之一致性，內部一致性達 .82 後，由研究者完成其餘資料的編碼工作，並請其中一位協同編碼員將所有資料分析結果再作一次確認。信度的計算公式為信度 =  $A/A+B$ （A 為三者一致的數目，B 為三者不一致的數目）（Miles & Huberman, 1984）。效度方面，則由八位成員確認研究者所分析的資料是否符合其事實，本研究中八位成員對於研究者分析的資料覺得符合其事實的程度約有 95%，顯示此份研究資料具有不錯的效度。

## 肆、研究結果與討論

### 一、個別成員改變歷程之分析

限於篇幅，茲將每名成員的改變歷程重點摘要如下：

#### （一）成員一的改變歷程

M1，長女，33 歲女性，大學畢，由於父親脾氣暴躁，對父親相當恐懼和害怕，母親則很少表達和與人互動、沒有發揮母職，導致 M1 在溝通表達的能力相當缺乏。由於父親的負面異性角色影響和母親對於性知識缺乏適當的指導，M1 對於異性存有許多負向的概念，也不善於與異性相處。M1 希望透過團體能從自己的成長過程中找出自己害怕權威，以及在人際關係上沒有安全感的原因，進而能縮短自己與他人的距離。

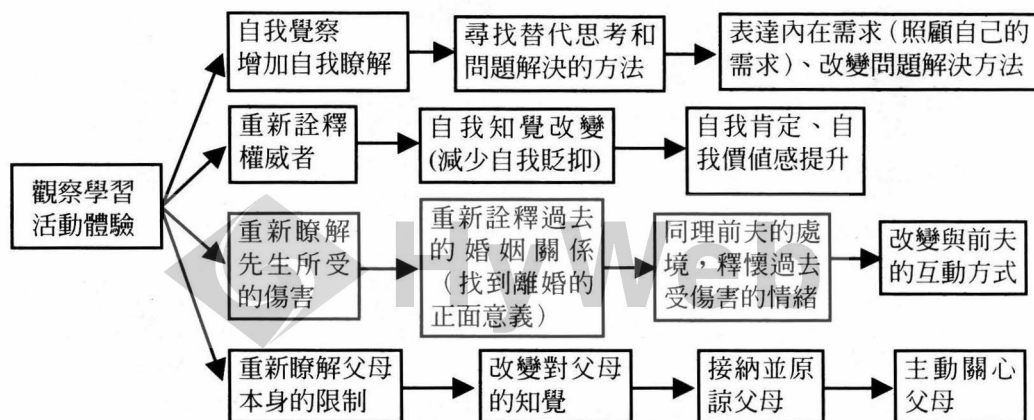
M1 在團體中看到外表看似權威的成員與自己有相同脆弱的一面，因而改變對權威者的看法，減少自我貶抑，提昇自信，另外，M1 從 M3 身上看到自己母

親當年的處境而開始能同理和接納母親，甚至主動寫信給母親，原諒母親當年對自己所造成的傷害。在第六次團體從 M7 不斷哭泣使得身邊的人無從著力的景象，看到自己過去無效的問題解決方式，領悟到遇到問題要表達出來，尋求協助。

M1 在第七次團體，領導者引導成員共同探索個人內在需求時，領悟到自己的無我 (selfless) 問題。此外，M1 從第八次探討得與失的過程中重新回顧自己的離婚經驗，發現自己當年非常害怕失去先生，結果真的失去了，而現在反而能真誠的、平等的與前夫互動，兩人的關係有了改善。另外，M1 也在從事教會兒童輔導工作中瞭解到一個家庭對孩子的影響，因此改變自己教育小孩的方式。

整體而言，M1 的改變包括：1. 產生正向自我知覺；2. 獲得普遍化 (universalizing) 的認知；3. 問題解決模式改變 (遇到問題是可以解決，可以求助的，而不是自己躲在角落哭泣)；4. 對權威者有真實的瞭解，減少害怕；5. 行為改變：包括照顧自己的需求，對權威者表達自己的想法，改善與父母和前夫的互動關係。

在團體結束後半年的追蹤結果 M1 在自我方面的改變是：知道自己的價值，也能接受他人的關愛；在與重要他人互動方面，不再對先生 (前夫) 有憤怒、生氣的情緒，而能與他平穩的互動。改變自己與父親的心理距離。在工作情境中能向上司真實表達，不再焦慮被拒絕。M1 表示在團體結束後有明顯的改變，主要在於能夠將團體中所學實際在日常生活中運用、體會，而使得改變產生正向持續的效果。M1 未完成事件解決的情形如圖一：



圖一 M1 的改變歷程

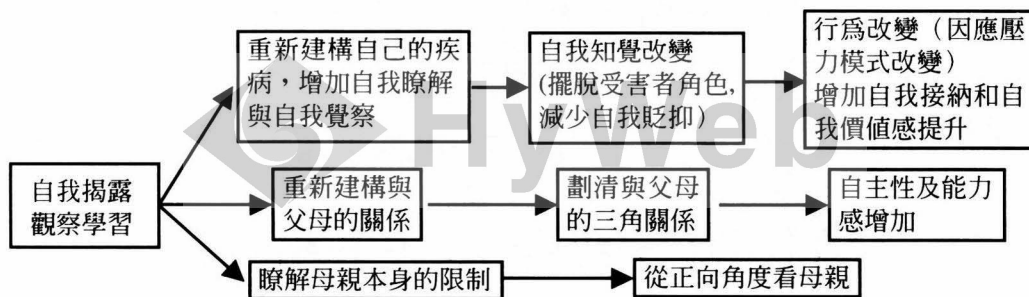
## （二）成員二的改變歷程

M2，28 歲女性，大學畢，有共依附問題的案主。由於從小父母經常吵架，母親除了要求她擔任仲裁者外，並不斷向案主訴苦、抱怨，造成與母親形成一種共依附的關係。M2 有明顯取悅他人的特徵和極端欠獨立性。M2 參與團體的目的是希望處理自己習慣性的負向思考，學習正向思考，減少自我貶抑，以及增加人際關係中的人我界限。

第一次團體相互認識之後，M2 就立即拋出自己的問題，團體過程，領導者以心理劇的方式協助 M2 掙脫內化父母對自己的綑綁，M2 看到原生家庭對自己取悅他人個性特徵的影響，而開始期待改變，找回更多的能力感，有較多自我讚賞和肯定的字眼出現。在第三次團體 M5 揭露個人的婚姻生活，讓 M2 領悟到婚姻關係中本來就會有衝突，而不再對父母的婚姻抱持不合理的期待，比較能從父母的關係中抽離出來。第四次團體 M2 主要覺知自己因應壓力的模式，開始改變自己是受害者角色，並且找到與父母互動及面對壓力的因應方式。第五、第六次團體，M2 從觀察成員和自己母親相似的成長經驗，能同理母親的心境，對母親的看法產生改變，對於自己的生病也有新的詮釋，學到從「得」的部分看自己的失落。

經過十次團體，案主明顯的改變是接納自己生病的事實，認知父母本身的限制和正向部分，改變對父母的意象，減少依賴和取悅他人行為，增加自我接納和自我價值感提升。

M2 在半年後的追蹤訪談中表示自己能主動建立人際網絡，學習獨立做決定，與父母互動自主性增加，減少共依附關係，M2 最大的改變在於朝分離-個體化的目標前進。M2 在團體前、後的改變歷程如圖二：



圖二 M2 的改變歷程

### (三) 成員三的改變歷程

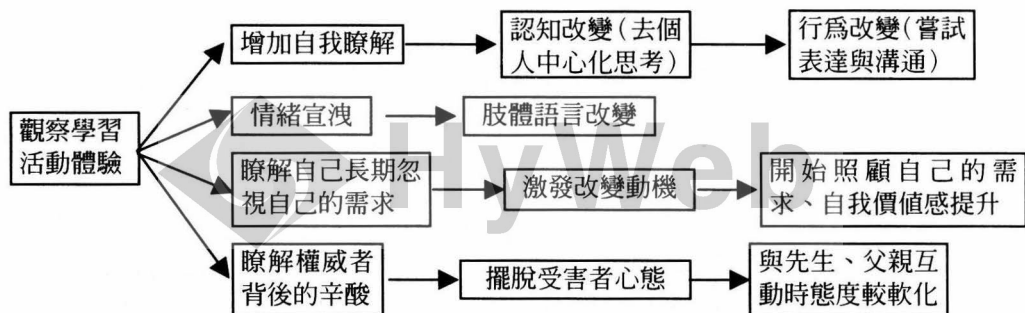
M3, 44 歲女性, 大學畢, M3 常有強入性思想的困擾, 也造成人際關係中常會有災難預期。另一主要的困擾在於反抗權威, 因此不管職場上面對上司、同事, 或家中面對先生、婆家, 甚至對自己的父親都是習慣性的反抗。M3 參加團體想要改變自己的不合理信念及減少與權威者的衝突。

第二次團體 M2 分享其生命故事時觸動 M3 早期的生活經驗而出現強烈的情緒反應, 領導者以「我要...」的句子完成方式協助 M3 探索個人內在需求, 從活動過程 M3 領悟到自己總是把別人的需求優先於自己, 引發 M3 開始重視自己, 另外, M3 在這次團體中情緒充分宣洩, 整個肢體放鬆許多。

第四次團體主要處理 M3 在婚姻生活中的怨恨情緒, 從角色扮演中 M3 領悟到自己對婚姻的不滿情緒係婚前想藉由婚姻逃避原生家庭而對婚姻過度理想化的結果, 另外, 從空椅對話的過程 M3 發現自己不易表達想法, 常有許多負向內言而引發種種災難預期。第五次團體, 因自感領導者的忽視而有憤怒情緒, 進而產生災難預期, 其日常生活的人際互動模式充分反映在團體中。

十次團體中, M3 在自我方面的改變是較能表達自己的想法, 降低強入性思想, 個人的肢體、情緒都有明顯的不同; 另一方面, M3 瞭解權威者背後的辛酸, 嘗試包容和接納, 擺脫受害者的心態, 人際互動中態度軟化。

M3 在追蹤訪談時表示可以在團體中表達自己, 但在日常生活中尚未能夠, 顯示 M3 在團體中的改變並沒有在日常生活中實踐和驗證。但已能夠很快察覺舊有的思考習慣, 也會以自己的需求優先, 因此較少覺得委屈和生氣。M3 團體諮商前、後改變的歷程如圖三:



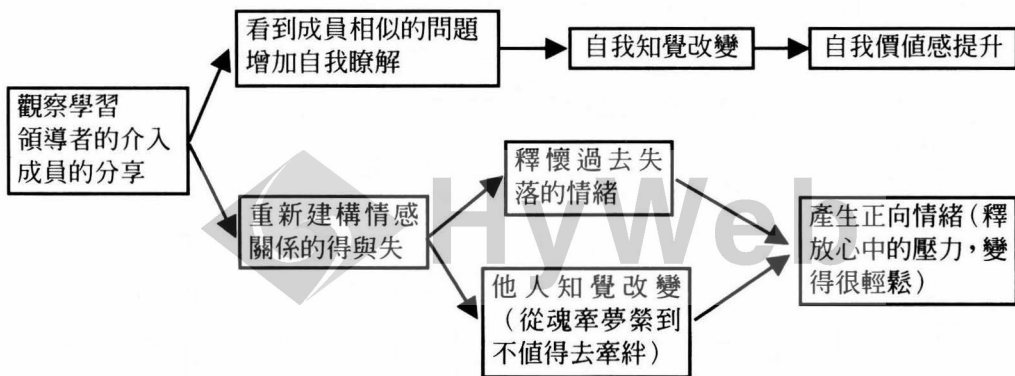
圖三 M3 的改變歷程

#### (四) 成員四的改變歷程

M4, 40 歲女性, 高職畢, 先生有外遇, 未離婚。對先生的外遇很生氣, 爲了報復, M4 先後跟三位男性有親密的情感關係, 曾因第二位男性的離開有強烈被遺棄的感覺, 引發憂鬱的症狀, 因此 M4 希望藉由團體處理這些問題。然而受到文化和道德的自我批判影響, M4 在團體中對自己所要處理的議題多持保留。

M4 在團體初期表現對團體信任感不高, 直到第三次團體, 因爲 M5 談其婚姻衝突, 以及早期受性侵害的經驗, 引發了 M4 開放其個人問題, 唯當時團體時間已近尾聲, 故未處理 M4 的問題。而第四、五、六次團體聚會 M4 則缺席未到。第七次團體透過領導者的引導, M4 回顧了個人成長經驗, 從中找到了從小總覺得自己不夠好, 沒有自信, 以及造成自己對女性許多傳統價值觀的根源, 而對自己有了更深一層瞭解。在第八次團體, 因爲 M8 的一句話挑戰了 M4 對自己第二位外遇關係的知覺。第九次團體, 領導者的隱喻又給了案主一記當頭棒喝, M4 看到自己過去處理先生外遇, 以及之後異性朋友離開時情感糾結, 就如同犯人和獄卒一樣, 雙方都不得自由, 而開始釋放自己, 問題也獲得處理。

團體後的追蹤訪談, M4 表示目前對先生的外遇問題減少壓力, 自己的外遇情感問題也獲得了釋放, 重新詮釋這段關係。M4 表示自己心理焦點開始轉移, 花較多時間在個人成長的追求。對傳統道德的自我批判減少, 而願意真實面對自己內在的需求。顯示 M4 已經真正接納失落的事實, 開始重新過自己的生活。M4 諮商前、後的改變歷程如圖四:



圖四 M4 的改變歷程

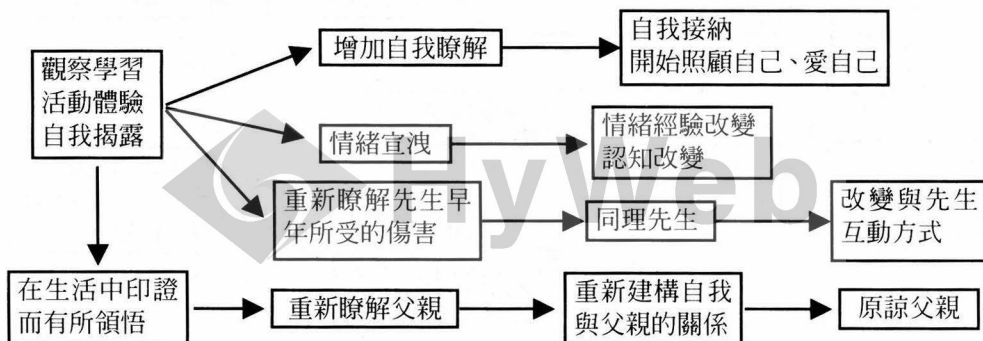
### （五）成員五的改變歷程

M5，40歲，女性，國小畢，自小目睹家庭暴力，母親在M5年幼時過世，父親不負責任，經常不在家。M5在另一梯次的團體裡已經處理過與母親的關係，在這次團體中M5想要處理與父親的關係，以及對親密關係的害怕與不信任。

在第三次團體中，領導者協助M5與父親對話，領悟到一直覺得自己沒有價值、沒有人愛，因而需要照顧別人來肯定自己的價值，透過領導者的教導學到「無條件愛自己」。另外，在日常生活中體驗到父親也是帶著來自原生家庭的傷害，並不是故意要傷害她，因此對父親的負面情緒獲得釋懷，原諒父親過去對自己所造成的傷害。在第八次團體，因為生活事件的影響，使得M5與先生的親密問題再度凸顯，M5透露早期被性侵害的經驗，以及對自己親密關係的影響，M5表示在團體終將自己壓抑多年的創傷經驗表達出來，自己獲得了充分的宣洩而有輕鬆的感覺。

整體而言，M5在這次團體中找到自己害怕權威，以及選擇生活在不安全的親密關係中而不願離開先生的原因，M5瞭解到自己對先生的恐懼係源自於自己早年的創傷經驗。

團體後的追蹤訪談，M5表示在團體中充分宣洩對父親的負面情緒後覺得很輕鬆，另外，看到先生也帶著自己早年的傷害而較能體諒先生，再與先生的互動過程中比較不會感到受傷害，清楚自己留在婚姻關係裡的原因，開始學習照顧自己。有關性侵害部分，M5表示過去一直壓抑、自責，而在團體中表達，情緒獲得抒解，有釋放的感覺且得到團體的接納和包容，知道這不是自己的錯而不再自責。M5在團體諮商的整體改變歷程如圖五：



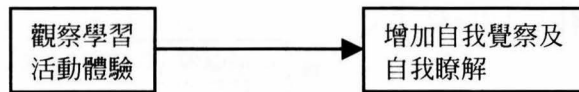
圖五 M5 的改變歷程

## （六）成員六的改變歷程

M6, 38 歲, 女性, 大學畢, 在人際互動中容易焦慮缺少人際支持網絡。M6 生長在父親強勢、母親沒有自我的家庭, 導致案主一方面接收了傳統女性的價值規範, 一方面又想反抗這些傳統價值框框而引發許多內在衝突。

在第一、二次團體, M6 對於整個團體缺乏信任, 很少發言, 第三次之後 M6 才慢慢表達個人的想法, 但大多屬於概括性的語言, 少觸及個人內在經驗。M6 曾表示自己需要較長時間才能與人建立關係。由於 M6 內在有許多反權威的部分, 因此將團體中某些成員, 包括領導者, 知覺為權威者而有負面的情緒反應。M6 最常出現的抗拒反應是身體不舒服, 在團體中呈現昏睡狀態, 關閉個人的知覺系統, 以安頓自己。第五次團體領導者運用雙椅技術協助 M6 看到自己內在兩極化的自我, 並試圖幫助她接納及統整自我。這個部分 M6 表示雖然還是會陷入內在的衝突, 但可以很快的覺察。另外, 這次團體焦點都在 M6 身上, 團體結束之後 M6 領悟到自己原來有被照顧的需求, M6 表示自己常有孤單的感覺, 依附需求很強, 而小時候自己也有類似的經驗, 是否源自於小時候的經驗, 尚在覺察的過程中。整個團體結束, M6 較大的收穫是增加自我覺察的能力。

M6 在團體後的追蹤訪談表示自己的覺察能力增加, 在人際互動方面, M6 表示過去習慣逃避, 現在較能夠主動表達想法。M6 團體諮商前、後的改變情形如圖六:



圖六 M6 的改變歷程

## （七）成員七的改變歷程

M7, 39 歲女性, 大學畢, 生長在一個父親忍氣吞聲、委曲求全, 而母親脾氣暴躁的家庭, 剛上大學時父親過世, 被迫轉變生涯方向, 導致當時有許多失落情緒未處理。M7 表示希望透過團體瞭解自己人際上不安全感 (擔心被拋棄) 的原因, 以及自己容易哀傷的原因。

團體開始, M7 正逢婚姻危機, 因此經常在團體中落淚, 透過團體中觀察, M7 瞭解到自己容易哀傷的原因, 以及面對自己婚姻抉擇的內在衝突, 重新瞭解

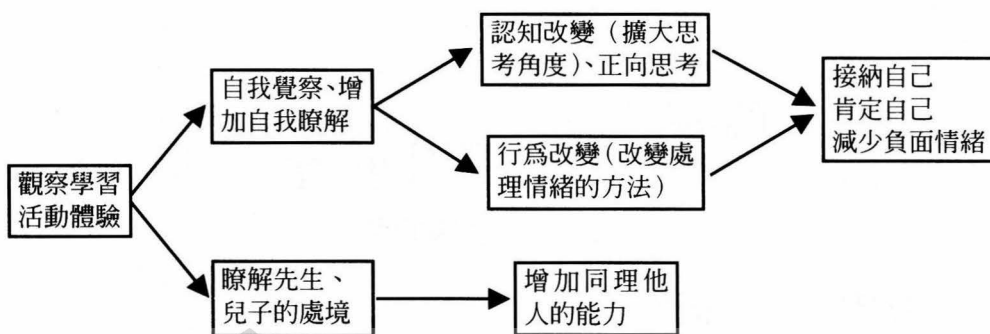
自己擔心被拋棄的不安全感來源。M7 表示自己目前在婚姻中的感覺就相似於早年的經驗，面臨婚姻抉擇的無奈與混亂就如同當年父親過世，被迫轉學的經驗。

在第四、五次團體，因母親回國，M7 沒有出席。第六次團體，領導者詢問 M7 前二次未到的原因，M7 在描述自己與母親的關係時言行不一致，M3 面質她而導致團體出現衝突現象，領導者以家庭雕塑呈現團體此時此刻的現象，幫助 M7 看到自己的人際互動模式，體會到先生與孩子的處境。

第六次團體，領導者解釋其容易哀傷的原因，讓 M7 有受傷害的感覺，之後從第七次到團體結束，M7 與團體越來越疏離，少分享自己的感受。整個團體過程，M7 表示對自己的問題有更多的瞭解，特別是源自早期經驗的影響，在想法上有些改變，擴大自己思考的角度，也學到處理情緒的方法。

M7 在團體階段正處於混亂時期，團體經驗幫助她不斷思考自己的問題並在生活中嘗試新的行為，使得 M7 在追蹤訪談時有許多的改變，不再逃避不安情緒，而會充分體驗並思考不安的來源，學習正向思考，把焦點放在愉快的經驗。在婚姻部分，對先生的外遇減少負面情緒，能夠較自在過自己的生活，此外，人我界線也較清楚，人際衝突時較能自我肯定。

M7 團體諮商前、後的改變情形如圖七：



圖七 M7 的改變歷程

### （八）成員八的改變歷程

M8，38 歲女性，大學畢，離婚，目前有一男友，父親個性相當壓抑，母親在婚姻中充滿委屈、忍耐，從小 M8 就被教導不可以表達個人意見，不能有情緒，

凡事要忍耐。M8 離婚六年，但尚未走出婚姻的創傷經驗。在團體中 M8 選擇處理自己來自傳統價值框框的束縛，導致自己婚姻失敗和對目前情感關係的影響。

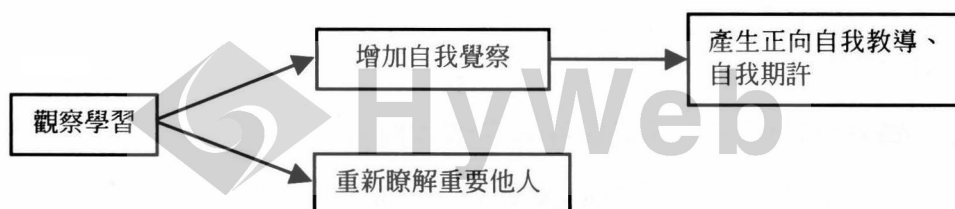
M8 一開始相當投入團體，唯分享內容較多理性的教導，在團體中如同一位智者，不斷給意見，導致第四次團體，領導者中斷其談話，表示 M8 的腳步太快了，沒有跟隨其他成員，而使得 M8 覺得委屈、有受傷害的感覺。到了第六、七、八次團體，M8 在生活中與男友的關係出現嚴重的問題，導致情緒相當低落，在團體中較為疏離，領導者嘗試邀請 M8 出來處理，但 M8 似乎心理準備度還不夠，對團體還無法充分信任，最後仍未充分開放自我。

M8 覺得自己雖然也是婚姻中的受害者，但她認為多數人離婚都是因為先生外遇而被迫離開，自己的離婚是因為自己外遇而提出，因此 M8 擔心不會被其他成員認同，一直無法在團體中處理自己的婚姻問題。

M8 覺得自己一直沒有勇氣去開放，因為內在自我的批判聲音還在，自己還沒有準備好，所以會有一些焦慮，在第九次團體 M8 遲到 45 分鐘。第十次團體 M8 表示自己忘了還有這一次，突然才想到，趕過來已經晚了一個多小時，顯示這些訊息都是有意義的。

另外，從訪談中 M8 對團體的經驗有許多負面的感受，主要原因可能是 M8 在團體中成為多位成員負向情感轉移的對象，對 M8 有許多負面的回饋，但領導者並未妥善處理，這部分可能導致 M8 有被攻擊的感覺而影響諮商效果。

M8 在追蹤訪談時表示自己慢慢鬆動內化的父母價值觀，但真正與父母互動的部分仍有限，還是覺得生活中有很多無奈，自己仍停留在妥協的角色，M8 認為自己很忙，沒有時間靜下來真正將團體所學在生活中印證，顯示 M8 比較沒有達到學習遷移的效果。M8 團體諮商前後的改變情形如圖八：



圖八 M8 的改變歷程

## 二、整體成員的改變歷程

### (一) 成功解決未完成事件者之改變歷程

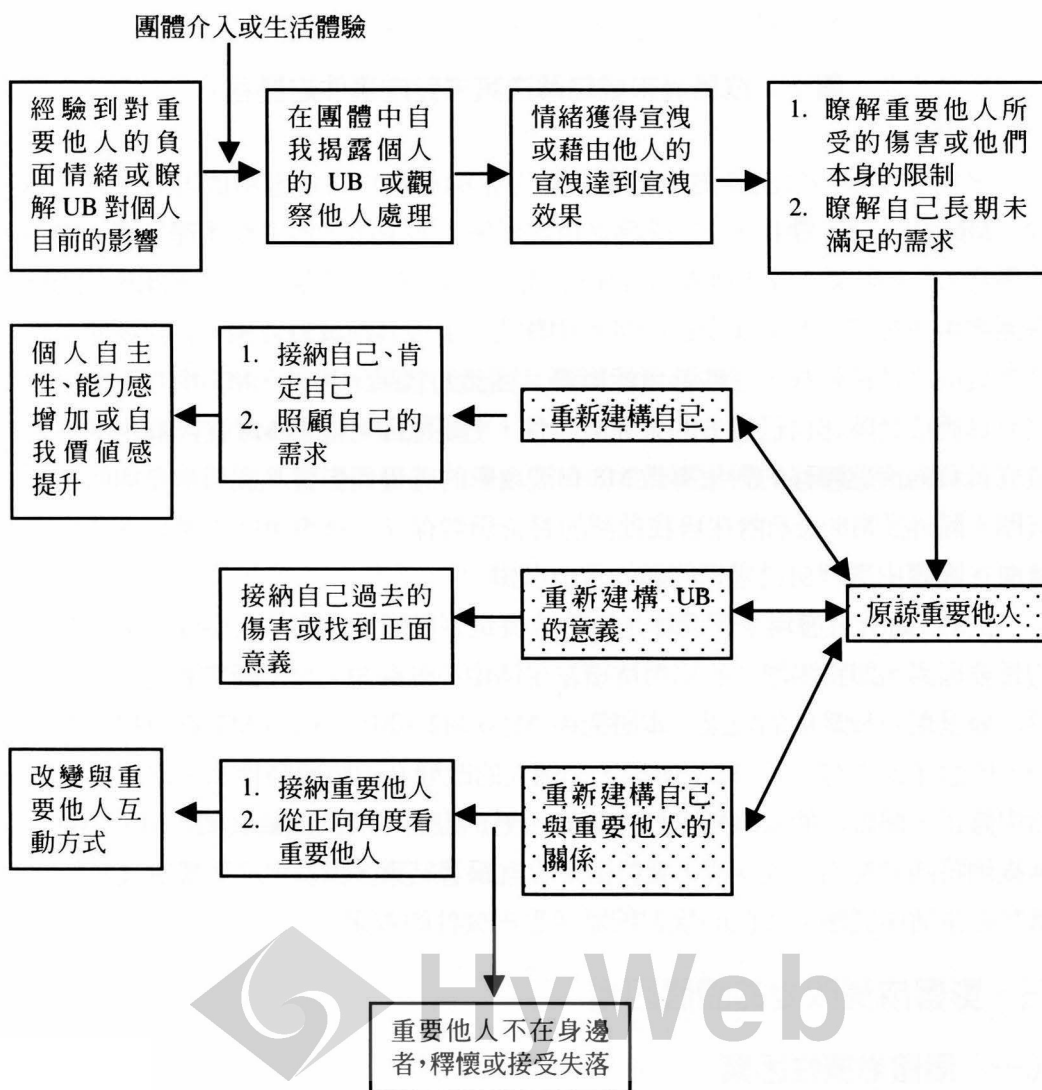
研究者嘗試將團體的立即效果和最後結果，以及六個月後的持久效果整理出成員的改變歷程。由成功解決與重要他人之未完成事件的成員(M1、M2、M3、M4、M5、M7)發現改變的歷程包括揭露個人的未完成事件或觀察他人處理其未完成事件，情緒獲得充分的宣洩，瞭解個人未滿足的需求和重要他人本身的限制，重新建構自己、重要他人、未完成事件或原諒重要他人，開始照顧自己的需求或從正面角度看他人，進而自我價值感提昇，或改變與重要他人的互動方式(如圖九)，本研究發現回應了過去未完成事件解決模式探討的重要歷程和要素(Foerster,1990; Greenberg & Foerster,1990; Greenberg & Malcolm, 2002; Greenberg & Safran,1987; Pederson, 1996)。其中 M7 雖然沒有提到原諒或接納重要他人的階段，但已能同理先生的想法和處境，而 Malcolm (1999) 提到當事人有能力同理他人，表示其自我強度增強，是原諒他人所必須的。另外，M4 所要處理的未完成事件係與哀傷和失落有關，而哀傷與失落的成員，其重要他人通常已經不在身邊，因此，其改變的發展階段在於成員重新建構過去與重要他人的關係或過去的傷害之後，情感獲得釋放，進而產生一個新的思考架構，重新看待這段關係，接受哀傷或失落的事實，重新投入新的生活。

其次，在解決者和未解決者的比較，在本研究中發現重新建構未完成事件、重新建構自己、重新建構自己與他人的關係這些改變的要素是當事人拋開過去，邁向未來一個很重要的關鍵點(如圖九含虛點的方格)。此外，原諒重要他人或重新建構關係之間可能相互影響，很難明確劃分孰先孰後，因此研究者以雙箭頭符號表示。而未能成功解決者主要停留在重新瞭解自己和重要他人的階段(如圖十)，還沒有到重新建構或原諒的階段，顯然重新瞭解是一個改變的必要條件。但只有瞭解而沒有重新建構或原諒過去的創傷經驗，尚無法達到最後的改變。

### (二) 尚未成功解決未完成事件者之改變歷程

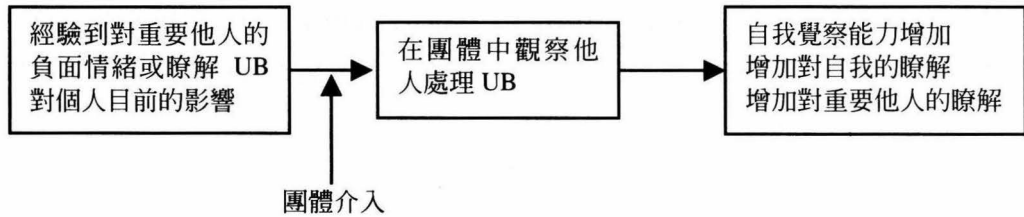
尚未成功解決其未完成事件的成員則未出現前述的完整過程，主要還停留在自我探索、自我瞭解或自我覺察的階段或對重要他人的瞭解(如 M6、M8)等改變歷程之比較前期階段(如圖十)，尚未進入重新建構自己、重新建構未完成事

件、重新建構自己與重要他人的關係或原諒他人等比較後期階段，即圖九含虛點的方格之後的歷程。與 Foerster (1990) 和 Pedersen (1996) 的發現相呼應，顯示當事人是否充分表達情緒、需求，能從正向角度看重要他人及自我肯定，都是解決未完成事件的要素。



圖九 成員成功解決其未完成事件的歷程

註：UB (Unfinished Business)



圖十 成員尚未成功解決其未完成事件之歷程

未完成事件的解決關鍵在當事人是否能夠重新建構自己和他人的不適應基模。M6 雖然在團體中有二次成為主角處理個人的議題，但主要處理其個人內在的衝突，尚未處理與重要他人的關係。由於 M6 自覺對人際缺乏安全感和信任感，在團體中多數時間都陷在自己的世界中沈思，少與其他成員互動，且對團體出現許多負向的情感轉移，這些都可能影響其團體的效果。另外，M8 則在團體中並沒有具體清楚陳述自己過去的未完成事件，主要原因可能與 M8 在團體中成為多位成員負向情感轉移的對象導致 M8 有被攻擊的感覺而影響其開放與參與的意願有關。除外，M8 表示內在自我批判的聲音仍然存在，這也可能是導致 M8 一直無法在團體中處理自己婚姻問題的重要關鍵。

另外，研究者發現學習遷移是影響成員是否從團體中的學習變成永久性改變的重要因素，即將團體中的學習持續在生活中不斷驗證，而不斷有新的領悟，使得改變呈現一種累加的效果，本研究中 M1、M2、M4、M5、M7 都有提到這部分，印證了彭淑琴（民 82）所提，一個人的改變必須將暫時性的改變不斷在生活中修正、驗證才能成為穩定性的改變。另一方面，有的成員（如：M6，M8）則提到將團體視為一種課程，團體結束也就跟著結束，團體中的影響並沒有真正落實在生活中體驗，如此的學習較難產生永久性的效果。

### 三、影響成員改變的團體因素

#### （一）團體治療性因素

從本研究發現團體治療因素對成員改變有極重要影響，在本研究中以觀察學習最多，其次是領導者的介入，人際學習—輸出，普遍性，人際學習—輸入，自

我揭露與情緒宣洩，成員訊息提供，注入希望，利他性，早期家庭經驗重現。每個成員所知覺的有效治療因素有別，然而從圖九可以發現成員自我揭露其未完成事件是跨出改變的第一步，然而揭露不一定要成為主角描述自己的故事，有時在成員彼此的回饋分享中也會達到揭露的效果，而情緒的宣洩可能隨著揭露的過程而引發，或透過領導者所介入的活動體驗中充分抒解其情緒，另外，本研究也發現認同其他成員的情緒也可能達到宣洩的效果。

在本研究中，觀察學習幾乎是每位成員所共有，其改變的機制通常是透過認同或模仿。而人際學習則係透過成員之間的互動所產生，本研究將人際學習分成輸入的人際學習和輸出的人際學習。前者指來自成員的回饋，後者則是當事人在團體中嘗試新的行為而產生的影響。普遍性也是本研究中多數成員共同提到的另一治療因素，他們認為在團體中看到和自己問題相似的人，才發現自己不是世界上最悲慘的人，對於提升其個人的自我概念和減少問題嚴重感有很大的幫助。此外扮演協助者的角色，即發揮「利他」的功能也有所獲利，M3、M6 都有提到在團體中可以幫助別人而感到很高興。

此外，成員的訊息提供和分享也是促使成員改變的另一項重要的機制，在團體中聽取其他生命故事，有助於讓成員從不同的角度看自己的問題，因而重新建構對個人問題的認知，例如，本研究中成員提出對得與失的不同觀點，使得 M4 有所頓悟，促成 M4 接受情感失落的事實，重新建構與先生，以及和另一位異性朋友之間的情感關係，情緒也獲得抒解。團體成員除了提供協助和訊息分享之外，在團體中看到其他成員的進步也會激發當事人改變的動機，即所謂的注入希望。

有關早期家庭經驗重現所獲得療效，主要在領悟早期關係和情緒對目前困擾問題的影響，並激發改變動機，本研究中有兩位成員提到此一因素，一位是在第七次團體，成員和領導者分別給 M8 許多負面的回饋，而這種潛在的團體衝突現象，讓 M5 重新體驗到早期面對父母衝突時恐懼、害怕的情緒。另外一位成員(M7)則在扮演家庭關係雕塑時，立即回到早期面對父母衝突時，自己害怕父母分開而努力想拉住雙方的那種無力感和無奈，而能體會目前婚姻中先生與孩子的處境。另外，有成員提到自己在團體中如同經驗到來自父母、權威的壓力，係屬於一種負面的情感轉移，因此，研究者將它歸在反治療因素的部分。

其次，本研究中發現，領導者介入係僅次於觀察學習的第二項重要治療因

素，領導者使用技術或活動有助於成員產生自我覺察，或增加成員的自我瞭解，促使成員改變，在本研究中，領導者運用隱喻 (metaphor)、重新釋義 (reframing)、家庭關係雕塑、完成句子、空椅對話等技術都能有效協助成員重新瞭解自己或重要他人，釋放過去未滿足的需求，改變認知，重新為自己負責。隱喻和重新釋義主要能有效的協助成員重新建構原來困擾的問題或與重要他人的關係。家庭關係雕塑則幫助成員增加對重要他人的瞭解或同理心。另一方面，本研究也發現，成員之所以受到未完成事件所困擾，主要來自當事人長期忽視個人內在的需求，因為需求沒有滿足而長期以受害者的心態自居，因此心中有很多負面壓抑的情緒。「我要...」的完成句子協助了成員探索個人內在的需求，提升成員的自我價值感，促使他們從過去渴望他人的支持，轉而自我支持，自我疼惜。至於空椅對話的過程，主要讓成員獲得充分情緒宣洩導向重新建構與重要他人的關係，進而在團體此時此刻重新為自己做選擇，有助於提升成員自我負責的態度。許多研究者 (Foerster, 1990 ; Paivio, 1993 ; Singh, 1994) 都提到空椅對話是解決未完成事件最有效的方法，在本研究中再度獲得驗證。

## (二) 團體反治療性因素

從本研究發現團體雖然提供許多有效的治療因素，但也有些因素可能阻礙成員的改變，包括領導者的不當介入、對團體 (領導者) 的迷思、負向的情感轉移、團體信任感不夠、成員的不當回饋都會影響成員的參與度與開放度，對團體效果產生負面的影響。

相對於領導者的介入，領導者的不當介入可能對團體的效果產生負面的影響，這兩者都是國內本土研究的特殊發現 (林美珠、王麗斐，民 87a)，顯示領導者專業角色的重要性。本研究中發現領導者的不當介入會阻礙成員參與的意願，甚是產生負面的感受，而領導者的不當介入包括：(1) 領導者專注在個別成員身上，忽視團體當下的成員互動；(2) 領導者引導成員活動體驗時步調太快，忽略成員的心理準備度，或沒有讓成員充分的體驗；(3) 領導者的反映不當，沒有切合成員實際的狀況，且沒有讓成員有澄清的機會。

Gemmill(1986)曾經提到團體成員可能對於領導者產生某種角色的迷思，認為領導者是全能的 (omniscient)，可以保護成員免於情緒上的不舒服，或傷害他們自己，甚至認為只有領導者具有洞察力，可以決定有意義的方向或問題的解決方

法。在本研究中發現，成員也有類似的迷思，團體中，M3 覺得這類團體就是要非常的開放，領導者的開放度要很高，當她發現其實不然時，產生很大的失望感，進而影響其在團體中的參與或開放度。

學者 (Debbane & Carufel, 1993; Horwitz, 1994) 提到團體的好處在於有其他成員存在，團體提供多重情感轉移的機會，在團體中情感轉移的對象可能是治療者、其他成員或整個團體，團體諮商人數較多，人際互動較為複雜，可能提供成員較多情感轉移的機會。在本研究中 M1、M3、M6 都同時出現對某位成員 (M8) 的負向情感轉移現象，而且所提到的情感轉移對象都是對權威者負向的經驗。這項發現更可以支持學者 (Bowlby, 1969, 1973, 1980; Perls et al., 1951; Sullivan, 1953) 主張早期與重要他人的關係不良，會嚴重影響其日後的人際關係，因為權威者其實就是父母的化身，顯示成員在團體中的人際行為正反映出他們在生活中的人際問題。

由於未完成事件多數來自早期與重要他人的關係不佳，而影響當事人對人的信任感與人際安全感，因此，對於這類的成員，團體所提供的信任、安全氣氛相當重要。在本研究中 M4，M6，M8 都有提到對某位成員的不信任而影響其在團體的開放意願。另外，成員負面回饋，或過度理智化的教導也會讓其他成員產生不舒服的感覺。

整體而言，研究者從資料分析的過程中發現，未能成功解決其未完成事件的成員，其主觀知覺的團體經驗有較多負面的感受，顯示團體的效果與治療因素之間可能存在者某種關係，由於本研究僅是初探性質，無法得知其中的因果關係，未來值得再進一步探討。

## 伍、結論與建議

本研究中的八位成員並未都成功的解決與重要他人之間的未完成事件，顯示改變是一個進展的歷程，而非全有或全無。研究者將每次團體後的訪談資料加以編碼、歸類整理出團體成員的整體改變內涵 (見附錄二)，包括：1. 自我方面的改變：如自我知覺改變、自我價值感提升；2. 與重要他人關係改變：如他人知覺改變、增加對他人的同理能力、原諒他人、產生正向他人；3. 認知方面的改變：

如改變不合理信念、產生另一思考架構；4.行為方面的改變：如溝通模式改變、學到新的行為；5.情緒經驗改變：如經驗到正向情緒，情緒充分宣洩後，能夠釋懷、放下而有輕鬆的感覺。

另外，自覺已成功解決其未完成事件者，其解決的歷程包括：成員充分表達自己的未完成事件→充分體驗和宣洩情緒→重新瞭解重要他人本身所受的傷害或限制→瞭解自己未滿足的需求→重新建構自己、重新建構未完成事件，以及重新建構自己與重要他人的關係←→原諒重要他人→改變對重要他人的看法、改變對自己的看法→接納重要他人，接納自己、肯定自己、珍惜自己→改變與重要他人的互動方式，自我價值感提升、自主性或能力感增加

以上除了驗證 Perls 等人（1951）認為要解決未完成事件必須先克服逃避的習慣，釋放情緒，以便完形，也回應了情緒基模的觀點（Greenberg, Rice & Elliott, 1993; Greenberg & Malcolm, 2002; Greenberg & Safran, 1987）認為要解決未完成事件必須強烈的情感表達、需求表達、重新結構自我與他人的基模記憶，從正向角度看他人、原諒他人，肯定自我等改變的要素。

過去 Greenberg 和其他學者（Foerster, 1990; Paivio, 1993; Pedersen, 1996; Singh, 1994）的研究主要為個別諮商的空椅法。而本研究採團體諮商，在介入技術除空椅技術之外，還有許多其他的介入也都顯示對成員有幫助。另外，Yalom (1985) 和國內學者（林美珠、王麗斐，民 87a, 87b）所揭示的團體治療因素對成員改變之作用也再度獲得驗證。而反治療性因素方面的研究結果有限，仍須再累積更多的研究。

從上述的結果與討論，研究者認為團體效果的產生，係受到成員進入團體前的前置因素（如：人格特質、問題性質）和領導者所安排的團體環境（如：團體的性質、領導者特質、領導效能）在團體歷程中產生了許多治療因素或反治療因素，進而對當次團體產生立即影響，團體後成員回到生活中體驗，成員可能產生暫時性的改變。而成員的改變不純然由團體所造成，團體可能是成員改變的觸媒，碰上生活中發生的事件而催化成員的改變（例如：M5 在生活與朋友互動過程中對父親處境的領悟與瞭解）。而生活事件也可能成為成員成長的阻力（例如：M8 生活中與男友之間所產生的問題）或助力（例如：M3 及 M5 都因生活事件催生了他們在團體中的正面工作）。當下次團體開始，個別成員和彼此互動出來的團體動力又成為一個新的變項，再度投入團體中，重新經歷一次團體，如此循環著，

成員對團體動力會產生影響，而團體也會影響成員個人的改變，每一次的團體，不論個別成員本身或團體在廣度和深度上都已經不同於上一次團體。顯示改變是一種累加的效果，就如同 Greenberg(1986a,1986b)所說的改變是由諮商開始的點到結束的點所串連而成的，因此必須研究諮商過程中的立即效果、中間效果到最後的效果才能看出完整的改變歷程。陳秉華（民 83）也提到諮商歷程中任何帶給當事人的影響，累積起來都可能成為當事人大的改變。

由於團體諮商中影響成員改變的因素很多，而這些因素可能相互影響著，因此，團體領導者如果能夠清楚的掌握團體此時此刻所發生的事件，以及這些事件對成員可能造成的影響，將可以更清楚瞭解每位成員所處的狀態，而能立即的處理，或許可以將原來阻礙成員的因素轉化為催化團體凝聚力或信任感的產生，或促成成員改變的動力。

根據上述的研究發現，研究者提出下列幾點建議：

## 一、在諮商實務方面

- (一) 從研究發現，團體諮商確實能夠有效的解決成員的困擾，而協助成員解決的對象不限於領導者本人，來自成員的經驗分享可以很快的讓其他成員連結到個人相似的經驗，而重新體驗與覺察，因此從經濟有效的角度而言，建議未來實務工作者可採團體方式處理成員的未完成事件。
- (二) 團體成員的未完成事件雖然有其相似性，多數源自原生家庭與重要他人的關係品質影響其婚姻生活，甚至平常的人際關係，但成員間的問題性質仍然有所差異，特別是因婚姻衝突引發女性的情感外遇問題者（如：M4、M8）都明顯的表示自己很難在團體中談此部分，未來成員篩選時可能需要考慮。此外，在本研究中有些成員可以成功的解決其未完成事件，有些成員則否，沒有成功解決的成員係來自成員個人特質、領導者效能，問題類型，或者因團體聚會不夠充分所致，有待進一步探討。
- (三) 在團體領導者養成訓練方面，從本研究中發現，有些成員知覺到領導者的不當介入，會影響其參與的意願，顯示領導者的領導在團體中扮演相當重要的角色，而團體歷程確實是一個相當複雜的人際互動過程，有許多的因素會影響團體的進行，以及團體諮商的結果，因此，領導者本身除了具備良好的特質之外，要有相當敏銳的團體動力的概念，才能更有效的掌握團體此時此地

所發生的訊息（例如，團體的衝突，成員的抗拒，成員的情感轉移問題），而能做立即性的處理。因此，有關團體領導者的養成教育需要更多的實務訓練和督導，以提升其效能。

## 二、在未來研究方面

- (一) 可以繼續驗證本研究所形成的「成員解決其未完成事件的改變歷程」，本研究發現，成員解決其未完成事件有其脈絡可循，雖然和過去個別諮商中所形成的模式有其相似之處，但在團體諮商中的研究發現仍屬於初步的架構，因此，研究者建議未來可以再驗證此一架構使之成為更完整的諮商模式。
- (二) 加入領導者變項的探討，本研究主要收集來自成員主觀知覺的團體經驗，缺少領導者方面的資料，未來研究如能加入領導者的資料與成員的資料作一對照，將可更完整的瞭解團體歷程是如何促成成員改變。
- (三) 鼓勵以行動研究探討團體歷程，團體歷程研究確實耗費龐大的人力、精力和金錢，可能使得有興趣於團體歷程研究者望之卻步。因此，研究者認為團體實務工作者如能採行動研究方式進行，將有助於團體歷程研究的推展。

針對本文之任何回應、回饋或意見，請直接聯繫：蘇完女，台中市南屯區嶺東路一號諮商與潛能發展中心，04-2386995，[lsm0089@ms49.hinet.net](mailto:lsm0089@ms49.hinet.net)。

收件日期：2003年1月14日

通過日期：2003年6月3日



## 參考文獻

- 吳芝儀、李奉儒譯（民 84）。**質的研究與評鑑**。台北：桂冠圖書公司。
- 林美珠、王麗斐（民 87a）。團體治療性與反治療性重要事件之分析。**中華輔導學報**，6，35-59。
- 林美珠、王麗斐（民 87b）。**團體治療性與反治療性因素量表之發展與編制**。論文發表於中華心理團體治療協會八十七年年會。
- 陳秉華（民 83）。**諮商改變歷程的研究新典範**。國立彰化師範大學諮商歷程學術研討會，國立彰化師範大學輔導系印行。
- 彭淑琴（民 82）。我的改變理論。**輔導季刊**，29（5），11-18。
- Bowlby, J.(1969). *Attachment and loss: V1 attachment*. New York: Basic Books.
- Bowlby, J.(1973). *Attachment and loss: V2 separation*. New York: Basic Books.
- Bowlby, J.(1980). *Attachment and loss: V1 attachment*. London:Hogarth Press.
- Cohn, R. C. (1970). Therapy in groups: Psychoanalytic, Experiential, and Gestalt. In J. Fagan, & I. L. Shepherd(Eds.). *Gestalt therapy now* (pp.130-139). New York: Harper & Row.
- Debbane, E. G. , & Carufel, F. D. (1993). The context of transference interpretations in analytical group psychology. *American Journal of Psychotherapy*, 47(4), 540-553.
- Foerster, F. S. (1990). *Refinement and verification of a model of the resolution of unfinished business*. Unpublished master dissertation. York University.
- Gemmill, S.L.(1986). The mythology of the leader role in small groups. *Small Group Behavior, February*, 41-50.
- Greenberg, L. S.(1986a). Change process research. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 54(1), 4-9.
- Greenberg, L. S. (1986b). Research strategies. In L.S. Greenberg and W.M. Pinsof(Eds.), *The psychotherapeutic process: A research handbook*(pp.707-734). New York: Guilford Publication, Inc.

- Greenberg, L. S. , Elliott, R., & Foerster, F. S. (1990). The experiential processes in the psychotherapeutic treatment of depression. In C. D. McCann and N. S. Endler(Eds.), *Depression: New directions in theory, research and practice*. Toronto: Wall and Thompson.
- Greenberg, L.S.,& Foerster, F.S.(1990). Task analysis exemplified: The process of resolving unfinished business. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, *64*(3), 439-446.
- Greenberg, L. S., & Malcolm, W.(2002). Resolving unfinished business: Relating process to outcome. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, *70*(2), 406-416.
- Greenberg, L. S., Rice, L. N., & Elliott, R. (1993). *Facilitating emotional change: The moment-by-moment process*. New York: Guilford Publications, Inc.
- Greenberg, L.S., & Safran, J.D.(1987). *Emotion in psychotherapy*. New York: Guilford Publications, Inc.
- Horwitz, L. (1994). Depth of transference in groups. *International Journal of Group Psychotherapy*, *44*(3), 273-290.
- King, S. (1988). *The differential effects of empty chair dialogue and empathy for unfinished business*. Unpublished master's thesis, University of British Columbia, Vancouver, Canada.
- Malcolm, W. M. (1999). *Relating process to outcome in the resolution of unfinished business in process experiential psychotherapy*. Unpublished doctoral dissertation,. York University.
- Merriam, S. B. (1988). *Case study research in education: A qualitative approach*. San Francisco: Jossey-Bass Inc., Publishers.
- Miles, M. B., & Huberman, M. (1984). *Qualitative data analysis: A sources book of new methods*. Beverly Hills, CA:Sage.
- Okun(1990). *Seeking connections in psychotherapy*. San Francisco: Jossey-Bass Publishers.
- Paivio, S. C. (1993). *Comparative efficacy of experiential therapy using empty-chair dialogue and psychoeducational group treatment for resolving unfinished*

- business*. Unpublished doctoral dissertation. York University.
- Paivio, S. C., & Greenberg, L. S. (1995). Resolving “unfinished business”: Efficacy of experiential therapy using empty-chair dialogue. *Journal of Consulting and Clinical Psychology, 63*(3), 419-425.
- Pedersen, R. (1996). *Verification of a model of the resolution of unfinished business*. Unpublished master dissertation. York University.
- Perls, F. S., Hefferline, R. F., & Goodman, P. (1951). *Gestalt therapy*. New York: Penguin Books Ltd.
- Singh, M. (1994). *Unfinished business resolution: Development, measurement and application*. Unpublished doctoral dissertation. York University.
- Souliere, M. (1994). *The differential effects of the empty chair dialogue and cognitive restructuring on the resolution of lingering angry feeling*. Unpublished doctoral dissertation. Ottawa University.
- Sullivan, H. S. (1953) *The interpersonal theory of psychiatry*. New York: Borton.
- Tobin, S. (1975). Saying goodbye. In C. Hatcher & P. Himelstein (Eds.) *The handbook of Gestalt therapy*. New York: Jason Aronson, Inc.
- Trotzer, J.P. (1989). *The counselor and the group : Integrating theory, training and practice* (2<sup>nd</sup> ed.). Accelerated Development Inc.
- Yalom, I. D. (1985). *The theory and practice of group psychotherapy*. New York: Basic Books, Inc.



## 附錄一

- 一、請您先談談今天的團體經驗或您個人的感受?
- 二、今天的團體過程中有沒有哪些事件讓您比較印象深刻的?
- 三、這些事件對於您個人所要處理的未完成事件產生什麼樣的影響?
- 四、從上次團體到今天，在生活上有沒有發生什麼事件與您的未完成事件有關的?

## 附錄二

整體成員改變的內涵(包括團體當下、團體後或整個團體)

### D11：自我方面的改變

- D11-1：增加自我瞭解：包括了解到自己過去所不知道的，或了解到自己的想法，感覺或行爲模式)
- D11-2：增加自我覺察：包括覺察到自己認知、情緒或行爲上的變化
- D11-3：自我知覺改變：對自己的看法改變，不再覺得自己是異類或受害者或自己最悲慘
- D11-4：自我能量（力）感增加：自己有能力幫助人、自己做決定的能力增加、解決問題的能力增加
- D11-6：自我價值感提升：開始能夠照顧自己、瞭解自己內在需求、珍愛自己
- D11-7：增加自我肯定：能接納自己、肯定自己、減少負面自我評價
- D11-8：復原力增加：指當事人雖未達到實質的改變，但縮短陷入負面情緒的時間，或個體內自然產生康復的能力

### D21：與他人關係方面的改變

- D21-1：他人知覺改變：改變對重要他人的看法，能原諒他人，產生正向他人
- D21-2：增加同理心：能夠同理重要他人的處境
- D21-3：對他人的態度改變：能夠包容他人、接納他人、愛他人
- D21-4：增加與他人之間的界限，減少情緒混淆

### D31：認知方面的改變

- D31-1：丟掉不合理信念：包括不合宜的價值觀、「絕對」「應該」的想法

D31-2：產生另外一個思考架構（或認知、想法改變）：指以另一種較具建設性或較正向的思考方式取代舊有的思考方式

D31-3：擴大知覺領域：指增加新的想法或觀念

D31-4：改變不良認知：包括：自動化思考、個人中心化思考、災難預期

#### **D41：行為方面的改變**

D41-1：溝通模式改變：指不再一味討好、順從，而能適當表達自己的需求、想法

D41-2：互動模式改變：包括從絕對依賴、順從到平等互動、從逃避互動到直接面對

D41-3：因應壓力模式改變：包括遇到問題向外求助、理性解決代替哭泣、從逃避到積極面對壓力、向外求助代替臥床

D41-4：學到新的行為：學到自我對話的方式、安撫情緒的方法、去掉負面記憶的方法

D41-5：嘗試新的行為：指在團體中嘗試不同於過去的行為，如：給負面回饋、勇敢表達自己的想法、立即溝通與澄清

D41-6：改變教育小孩的方式

D41-7：學習遷移（付之行動）：在日常生活中確實採取行動，去做某些自己想做的事情或將團體所學在生活中實踐

D41-8：產生行動計劃：團體當下或團體後產生某種行動的構想或計劃

#### **D51：情緒經驗改變**

D51-1：經驗到正向的情緒

D51-2：減少負面的情緒

D51-3：產生釋放的感覺：包括抒發出自己壓抑的問題、情緒充分宣洩後產生輕鬆、舒服的感覺



# **An Analytic Study of the Change Effect and Process in Group Counseling for Members with Unfinished Business**

Wan-Nu Su

Ling Tung College

Shue-Pi Woo

National Chunghua University of Education

## **Abstract**

The major purpose of this study is to explore the change effect and change process in group counseling for members with unfinished business. The research method is a single-subject design. The subjects consisted of eight women, ranging in age from 28 to 44 ( $M = 38$ ). The group met once a week for 3 hours per meeting for 10 weeks, for a total of 30 hours. The change process for those participants who were going through resolved unfinished business were following process: expressing their unfinished business → fully experiencing the pain feeling and catharsis → fully understanding significant others' hurts and limitation → understanding participants' unmet needs → reconstructing self, reconstructing the unfinished business, reconstructing the relationship with significant others → forgiving others → change the view of others, change the view of themselves → accepting others, accepting themselves, self-assertion → change the interaction style with significant others, enhancing self-esteem and empowerment. If the members' unfinished business is related to grief or loss, there will be more different process. When they were rebuilding their relationship with significant others, their feelings were also released. Advancely, they accepted the fact of loss and started to live a new life. For those participants who were unresolved unfinished business were just staying at the stage of self-understanding or understanding others.

**Key words: unfinished business, change process, group counseling**